

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN ANTARA PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS NON PBI  
DAN PASIEN UMUM TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)  
AMBARAWA

SISILIA RINDI KURNIASARI -- 25010111130189

(2015 - Skripsi)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ambarawa adalah salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selama tahun 2014 setiap bulan jumlah pasien umum lebih banyak daripada pasien yang menggunakan BPJS Non PBI dan jumlah pasien ini hanya sekitar 0,4% dari keseluruhan peserta BPJS di Kabupaten Semarang. Angka BOR saat pelaksanaan BPJS juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Selain itu masih banyak keluhan dari pasien terhadap pelayanan di rumah sakit terutama setelah pelaksanaan BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara pasien rawat inap peserta BPJS Non PBI dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di RSUD Ambarawa. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei analitik dengan desain cross-sectional menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 140 pasien dengan rincian 70 pasien peserta BPJS Non PBI dan 70 pasien umum dengan menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data menggunakan Independent Sample T-test dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap 6 aspek yang diteliti yaitu keandalan ( $p=0,000$ ), daya tanggap ( $p=0,050$ ), jaminan ( $p=0,001$ ), bukti langsung ( $p=0,000$ ), kepedulian ( $p=0,001$ ), keseluruhan aspek dimensi mutu ( $p=0,000$ ). Pihak rumah sakit sebaiknya memperbaiki mutu pelayanan agar meningkatkan kepuasan pasien seperti dengan sosialisasi penggunaan BPJS, meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia, memberikan pelatihan service excellent bagi staff dan melakukan penilaian secara berkala.

**Kata Kunci:** keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, kepedulian